美编 张雪原

## 着力政务服务改革 优化营商环境

## 方便交给群众 麻烦留给政府

"我想办理二 手房转移,大概需 要好久?还要跑

哪些窗口?" "就在这个窗 口就可以全部办 理。40分钟就可 以拿到证。'

1月14日,− 位市民来到綦江 区市民服务中心 不动产登记窗口 办理二手房转移, 半个小时左右,这 位市民顺利拿到 不动产权证书, "比承诺时间还要 快,不用到处跑, 真的比以前方便 太多了。"

这样的场景, 在这里时常出 现。2020年,綦江 区市民服务中心 累计受理办结各 类政务服务事项 85万余件,按时办 结率100%。经电 话随机回访群众 2600余人次,满意

作为綦江优 化营商环境的主 阵地、改革的重要 载体,綦江区政务 服务办积极探索 创新,简政放权、 优化办事流程,大 力推动政务服务 改革,实现了"把 麻烦留给政府,把 方便交给群众"。



跨省联办窗口工作人员办理业务

市民去窗口单位办事,最担心的就是流程多、 材料繁杂、几头跑。

为了解决这样的问题,綦江区政务服务中心 推行"一窗综办"改革,按照"前台综合受理、后台 分类审批、统一窗口出件"的机制,设立"一窗综 办"无差别综合窗口和分领域综合窗口,方便市民

无差别综合窗口包括25个部门的836项政务 服务事项,比如水利、卫生健康、城管、科技等部门 的业务均可在这里的任何一个窗口办理,这样的 受理窗口在无差别综合窗口区就设置了10余个。

人社、医保、公安、公证、婚姻登记、税务、工程 建设、不动产登记8个领域则分别设置了分领域 综合窗口,在分领域综合窗口区,同样实行无差别 综合受理模式,特别是人社综合服务区实施改革 以来,办件数量较以前提高了4倍以上。

如此一来,每个来办事的市民只用去到对应 窗口就可以办理所有业务,而非在数个窗口间到 处跑,既解决了窗口之间忙闲不均的问题,又减少 了办事对象窗口久等的问题。

放权到窗口

以办理不动产业务为例。市民只需要去不动 产登记窗口,其中涉及到契税等方面的问题,均有 窗口工作人员负责处理,市民无需再去税务窗口 单独办理业务,从而实现"一个窗口"解决所有问

"一窗综办"机制还实现了另一项集成服务— "一件事一次办"。

"比如一个市民想开家餐馆,貌似一件麻烦 事。"綦江区政务服务办主任秦志娟说,在"开餐 馆"这件事背后,实际要涉及市场监管、消防、建

为此,綦江按照"一次告知、一表申报、一窗受 理、一次办成"要求,编制区级"一件事"方案65 个,开设"一件事一次办"窗口,市民可在窗口直接 按目录享受"点菜"服务,办好企业和群众眼中完

想要开餐馆的市民,只需要在一个窗口,根据 事情的"主要属性",由主要牵头部门负责接件,并 负责后续全流程,其他部门不得要求市民再提供

据了解,"一件事一次办"推行后,市民提交材 料减少16.7%,承诺办结时限减少69.6%,办事环 节,减少40.5%。

让市民办事更方便,也对窗口工作人员提出 了更高的要求。以前一个工作人员可能只需要懂 一类业务,做一类工作;如今,要精通多个领域的 业务,工作量也势必增加。

"以前相对单一,现在要负责发证、收费,还要 跟税务联合办公,指导交税刷卡之类的。刚开始 明显感觉事情多了,后来适应了也就好了。"受理 组副组长吕星念说,现在整个窗口工作人员为了 让市民快点办好事,办事效率也在不断提高。

据了解,为了确保"一窗综办"和"一件事一次 办",无差别窗口工作人员不仅要求熟悉审批业务 系统操作,还要进行为期数月的政务服务业务培 训。为了不影响上班时间群众正常办理业务,基 本都是利用下班和周末休息时间开展培训,并且 全部经考核合格后正式上岗。





整的"一件事"

## 首席代表制入选全市"优化营商环境十佳案例"

窗口部门可以办理更多的事,也不代表事情 能够完全顺利解决。

比如一些需要审批的事项,窗口工作人员能 够受理,却无直接审批权力。相应材料还得交回 职能部门,按照流程层层审批。

如何解决这样的情况? 綦江的做法是推出 "首席代表制"。

具体而言,进驻区市民服务中心的30个部 门,均要委派一位首席代表。首席代表将代表自 己所在部门执行一般事项直接审批权、对重大复 杂事项的审核权、对承诺事项的督办权、对联办事

项的组织协调权、对行政审批专用章、网上行政审 批电子公章的管理和使用权、对本部门派驻人员

"每个首席代表都签署了任命书、授权书。"秦 志娟介绍,这样一来,曾经需要送到职能部门审 查、审批的事项,在服务中心即可由首席代表直接 处理,减少了大量流程与时间,也让窗口敢做事、

不过,原本属于部门多个科室的职能集中在 自己身上,决定了首席代表将是忙碌的。

自助办税区 摄/王京华

"忙是肯定的,涉及自己部门的事,很多都要

经过我这里,有些事还要涉及其他部门,需要去协 调处理。"周小娟是綦江区市场监管局派驻服务中 心的"首席代表",她介绍,在服务中心,很多市民办 理的业务都与她有关,比如企业开办、食品经营等, 所以她每天的工作节奏也非常快,平均每个工作日 她要审批15个事项、接收150多个件、办理30多个

这一举措也获得了全市层面的认可。2020 年底,重庆优化营商环境十佳案例正式出炉, "首席代表制"被评为重庆优化营商环境十佳创 新案例。





工作人员指导群众网上办件



綦江区市民服务中心 摄/王京华

## 多措并举 持续深化行政服务改革

綦江区在办事流程上也动起了脑

据了解,全区各部门围绕"减材料、 减环节、减时限、减跑动",对依申请6大 类行政权力和公共服务事项实施流程再 造,让市民办件程序更简单。

一系列数据可以佐证其成效一

全区依申请事项1309项,申报材料 由 5567 个减少到 4034 个,减少了 27.52%。

承诺办结时限由34977个法定工作 日压缩至6298个工作日,压缩比例达到

办事平均跑动次数由2次以上减少 到 0.28次;零材料事项从 45 项增加到 190项,占14.51%。

全区713项行政许可事项,承诺办 结时限由15589个法定工作日减少到 2027个,压缩比例达87%。

为了厘清全区行政权力和公共服务 事项数量,綦江区政务服务办共清理出 行政权力和责任清单事项4915项,其中 依申请事项1309项。对外发布并实施 了2020版《綦江区区级、街镇级行政权 力和责任事项清单》《綦江区公共服务事 项(办理类)清单》《綦江区只跑一次事项 清单》《綦江区零材料事项清单》等事项 清单,广泛接受社会各界监督。各入驻 单位窗口统一重新编制并在醒目的地方 对外公布了"办事指南,办事流程、只跑 一次"等,方便群众办事。

办件流程再造,也只是綦江区深化 政务服务改革的一个缩影。事实上,为 确保市民办事更便捷、容易,服务中心多 措并举,从不同维度发力。

比如,开设"跨省通办"窗口,推行跨 省通办服务,能够与浙江、贵州、四川等 省实现三地群众"就近办理、一次办成"。

再如承接招商引资的工业园区、东 部新城等单位,均单独设立了代办服务 机构,对重大招商项目实行全程代办。 在大厅自助服务区设置帮办、代办岗,为 选择自助服务的群众提供现场服务。

在疫情期间,綦江区还推行了"网上 办""预约办",畅通"网办"服务渠道、开通 审批服务"绿色通道"、打通预约办理"最 后一公里"等措施,共受理业务6880件, 助力4498家市场主体复工复产。

在推动智能化发展方面,2020年綦 江区追加预算1150万元专项用于政务 服务综合管理平台和政务服务大厅建 设。目前投入资金600余万无,建成集 "一窗受理、一件事一次办、微信政务大 厅、好差评、政务大数据分析展示、事项 颗粒化梳理、智能管理"7大系统于一体 的政务服务综合管理系统平台,与市"渝 快办"、区政务服务门户网站无缝对接, 有效提升大厅智能化水平。

"下一步,我们将主要围绕三个方面 加强工作。"秦志娟表示,首先将进一步 强化宣传引领,大力宣传推广"渝快办", 引导百姓网上办、自助办,不出家门即可 办;深入挖掘好、宣传好改革典型,树立 独具綦江特色的政务服务品牌。

其次,要进一步深化改革,继续针对 服务中的难点、堵点问题,创新政务改 革,全面提升政务服务效能,优化营商环 境。最大限度把方便留给企业和群众, 把麻烦留给部门自己,着力营造全国一 流、重庆领先的政务营商环境。

此外,要拓展跨省通办,计划在成渝 片区选择人员往来密集、与綦江经济建 设联系紧密的区县建立跨省通办合作关

智娜 图片除署名外由綦江区委宣传部提供

